



УТВЪРЖДАВАМ:

Гергана Япаджиева
Директор

КОНСПЕКТ

За провеждане на изпит за определяне на годишна оценка, съгласно чл.29б от НАРЕДБА № 3 от 15.04.2003г. за системата за оценяване (Загл. - ДВ, бр. 73 от 2009 г., в сила от 15.09.2009 г.), издадена от министъра на образованието и науката

по Технология на хотелиерското обслужване /ЗИП/ за 12 клас
професия Администратор, специалност Организация на обслужването в
хотелирството

- I. Форма на обучение: **самостоятелна**
- II. Начин на провеждане на изпита:
 1. Датата, началният час, времето и мястото за провеждане на изпита се определя със заповед на директора.
 2. Изпитът по теоретични предмети се провежда в писмена форма.
 3. Продължителността на писменият изпит е 3 /три/ астрономически часа.
- III. Изпитни теми:
 1. Директни и индиректни канали за комерсиализация на хотелиерския продукт.
 2. Същност и особености на хотелиерските вериги.
 3. Видове хотелиерски вериги.
 4. Ваканционни селища - видове и особености.
 5. Характеристика на Клуб „Медитеране“.
 6. Същност и произход на франчайзинга.
 7. Предимства на франчайзинга.
 8. Проблеми при договорите за франчайзинг.
 9. Дефиниране на договорите за управление в хотелиерството.
 10. Видове договори в хотелиерството и основни субекти.
 11. Стандарти при общуването по телефона в хотел.
 12. Основни правила при справяне с оплаквания на клиенти.
 13. Същност и характеристики на концепцията “Грижа за клиента”.
- IV. Критерии за оценяване по **Технология на хотелиерското обслужване**
Оценката е:
 - Обективна и ясна за ученика;
 - Комплексна;
 - Има стимулираща функция;
 - Отчита обема от знания, умения и социокултурни компетентности;

№	Критерии за оценяване	Показатели	Брой точки	Общ бр. точки
1.	Познава съвременни тенденции в хотелиерското търсене и предлагане	- Съвременни тенденции в хотелиерското търсене - Съвременни тенденции в хотелиерското предлагане	2 3	5
2.	Познава пътищата за реклама, промоция и пласмент на хотелиерския продукт	- Умее да разграничава директните канали за комерсиализация на хотелиерския продукт - Умее да разграничава индиректни канали за комерсиализация на хотелиерския продукт	5 5	10
3.	Познава същност и видове хотелиерски вериги	- Познава същност и особеностите на хотелиерските вериги - Разграничава различните видове хотелиерски вериги и познава техните най-важни представители в Европа и света	5 5	10
4.	Познава видовете и особеностите на ваканционните селища	- Познава видовете и особеностите на ваканционните селища - Очертава характеристиките на най-известните ваканционни селища в света	5 5	10
5.	Притежава познания за франчайзинга в хотелиерството	- Познава същността и характерните особености на франчайзинга - Познава същността и видовете договори за управление в хотелиерството	5 10	15
6.	Познава концепцията „Грижа за клиента“	- Познава концепцията „Грижа за клиента“ и умее да я прилага в обслужването	10	10
	Общ брой точки			60

При оформяне на крайната оценка общата сума на всички получени точки се приравнява към шестобалната система както следва:

При оформяне на крайната оценка общата сума на всички получени точки се приравнява към шестобалната система както следва:

1. от 55 до 60 точки – Отличен 6,00;
2. от 45 до 54 точки – Много добър 5,00;
3. от 35 до 44 точки – Добър 4,00;
4. от 25 до 34 точки – Среден 3,00;
5. до 24 точки – Слаб 2,00.

V. Оформяне на оценка по **Технология на хотелиерското обслужване**

Крайната оценка от изпита се формира като средноаритметична от оценките на членовете на училищната комисия по оценяването с точност до единица.

VI. Препоръчителна литература:

1. Алексиева, Й., Стамов, Ст., Хотелиерство, Пловдив, изд. КОТА, 2005 г.
2. Кадиева, Сн., Технология на обслужването в хотела, Варна, 2010 г.
3. Наредба за категоризиране на средствата за подслон и местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, кн. 19, София, Блестящ факел, 2005 г.
4. Закон за туризма, обн., ДВ, бр.56 от 07.06.2002 г.
5. Дъбева, Т., Хотелиерство I част, Варна ИУ 1998 г.

Изготвил: Златин Вълчев